

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada halaman sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan pada skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas” sebagai berikut :

##### 1. Aspek *Tangible*

Pada pelayanan untuk sarana prasarana dan kemudahan dalam proses pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada kekurangan pada bagian sarana dan prasarana dikarenakan kurangnya fasilitas pada ruang tunggu pelayanan berupa kursi tunggu, hal ini mengakibatkan pengguna layanan tidak menentu Ketika duduk menunggu pelayanan, serta kurangnya almari pada ruang arsip yang menimbulkan tidak rapinya pengarsipan di karenakan kurangnya tempat penyimpanan.

##### 2. Aspek *Reability*

Pegawai Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik, cermat dan teliti, mampu mengoprasikan alat bantu pelayanan, serta cukup ahli dalam mempergunakanya.

##### 3. Aspek *Responsiviness*

Melayani masyarakat dengan memberikan respon dengan baik, tepat dan cermat. Baik dari apa yang menjadi kebutuhan pemohon

ataupun dari konplain yang disampaikan masyarakat, sehingga tetap terciptanya pelayanan yang tepat dan cermat.

#### 4. Aspek *Assurance*

Pada segala jenis pelayanan tidak di pungut biaya (gratis), perangkat dalam memberikan jaminan tepat waktu di tunjukan dengan kedisiplinan, kecermatan, dan ketanggapan pelayanann serta memberikan pemahaman tentang waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan berkas dari pemohon.

#### 5. Aspek *Empaty*

sikap perangkat dalam menunjukkan sikap bahwa dirinya mendaulukan kepentingan pemohon dengan bertindak cepat, cekatan , dalam memberikan pelayanan, menghargai pemohon dengan memberikan sikap yang baik seperti sopan, santun, dan ramah, tidak melakukan deskriminatif (membeda-bedakan) pemohon peyanan dengan menerapkan budaya antri serta bersikap netral dan professional.

### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pembahasan maka penulis memberikan saran dan masukan sebagai berikut ;

1. Perlu meningkatkan sarana prasarana yaitu kursi tunggu pada ruang pelayanan agar pengguna pelayanan dapat menunggu dengan nyaman.
2. Penambahan fasilitas berupa almari untuk penyimpanan berkas pada ruang arsip, jika hal ini di tingkatkan akan mempermudah dalam pengarsipan.
3. Menambahkan tenaga kerja pada bagian staff pelayanan, untuk bisa meminimalisir keterlambatan memberi payanan, dan dapat mengurangi tenggat waktu yang lebih dari yang di janjikan.